“लातुर जिल्हातील एल .आय. सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडच्या ग्राहक समाधानाचा अभ्यास"

स्वामी रामानंद तीर्थ मराठवाडा विद्यापीठ, नांदेड

वाणिज्य व व्यवस्थापन 'वाणिज्य' **विषयातील पीएच्.डी. पदवीसाठी**

सादर केल्या जाणाऱ्या शोधप्रबंधाचा आराखडा

संशोधक

सुजितकुमार शरणाप्पा गायकवाड

एम. कॉम.

मार्गदर्शक

डॉ. एम.बी. कातकडे

एम.कॉम, पीएच.डी., सेट

श्री हावगीस्वामी महाविद्यालय, उदगीर

ता.उदगीर, जि.लातूर.

संशोधन केंद्र

श्री.हावगीस्वामी महाविद्यालय, उदगीर,

जि.लातूर (महाराष्ट्र)

ऑगस्ट - 2023

“लातुर जिल्हातील एल .आय. सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडच्या ग्राहक समाधानाचा अभ्यास"

प्रस्तावना (Introduction):

अन्न, वस्त्र आणि निवारा या माणसाच्या मूलभूत गरजा आहेत. अन्न आणि वस्त्रानंतर घर ही महत्त्वाची गरज आहे. निरोगी आणि सुसंस्कृत अस्तित्वासाठी घराचे एक विशिष्ट किमान मानक आवश्यक आहे. घर समाजात सामाजिक दर्जा आणि मान्यता मिळवण्यास मदत करते. घराची उपलब्धता आणि मागणी यांच्यातील वाढती तफावत हे आधुनिक काळात बेघर होण्याचे मूळ कारण आहे. शहरी माणसासाठी गृहनिर्माण ही आव्हानात्मक समस्या आहे. स्वत:चे सुंदर घर असावे असं स्वप्न प्रत्येकाचं असते. स्वत:चे घर घेण्यासाठी गृहकर्ज हे सर्वात मोठे पाऊल असते आणि हे स्वप्न प्रत्यक्षात यावे यासाठी गृहकर्ज महत्त्वाचे ठरते. मात्र सध्याच्या महागाईमुळे घर किंवा फ्लॅट खरेदी करणे हे प्रत्येकासाठी एक मोठे आव्हान ठरते. तसेच बांधकाम वस्तूंच्या वाढत्या किंमतीमुळे स्वत:चे घर बांधणे तर त्याहून खर्चिक ठरू लागले आहे. यासाठीच मग अनेक जण गृहकर्ज घेऊन घराचे स्वप्न पूर्ण करतात. होम लोनमुळे तुम्हाला घरासाठी लागणारी मोठी रक्कम एकत्र करणे शक्य होते. सध्याच्या घडीला जवळपास सर्वच बँका त्यांच्या ग्राहकांसाठी विविध प्रकारची गृहकर्जे उपलब्ध करून देत आहेत. खरे तर घरासाठी बँकेतून कर्ज घ्याचे म्हटले तर अनेकांना केवळ 'होम लोन' एवढाच शब्द ठाऊक असतो. मात्र हे कर्ज घेण्यापूर्वी बँकाकडून घर खरेदीसाठी देण्यात येणाऱ्या विविध गृहकर्जाची माहिती घेणे गरजेचे ठरते.

जगातील जवळपास अर्धी शहरी लोकसंख्या दारिद्र्यात जगते. राहण्यासाठी चांगल्या दर्जाची घरे उपलब्ध नाहीत. त्यामुळे गृहनिर्माण संकट अव्याहतपणे चालू आहे. विविध

धोरणात्मक उपक्रमांनी पुष्टी केली की, कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना वित्त पुरवठा केल्याने घराच्या तरतुदीची गुणवत्ता आणि प्रमाणामध्ये वास्तविक सुधारणा होईल. सार्वजनिक आणि खाजगी दोन्ही वित्त संस्थांना मध्यम उत्पन्न ग्राहक गटाच्या खाली कर्ज देण्यात मोठी अडचण आली आहे. बहुतेकदा अशा संस्था कर्ज देण्यास नाखुश असतात. त्यामुळे भारतीय जीवन विमा निगम (Life Insurance Corporation Of India) फायनान्स मार्केट हे सर्वात महत्त्वाचे आहे.

एल.आय.सी. चे बोधवाक्यच '**योगक्षेमं वहाम्यहम्**' (तुमची समृद्धी, आमचे कर्तव्य) असे आहे. ही कंपनी भारत सरकारच्या मालकीची आहे. त्यामुळे एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स कुटुंबांना मालमत्ता खरेदी करण्यास सक्षम करून सामाजिक स्थिरतेमध्ये योगदान देते. ते त्यांच्या सर्वात मोठ्या एकल गुंतवणूकीचे प्रतिनिधित्व करते. विकसनशील देशांमधील घरगुती संपत्तीच्या 75% ते 90% वैयक्तिक निवासस्थानाचा वाटा आहे. जो त्यांच्या वार्षिक उत्पन्नाच्या 3 ते 6 पट आहे. गृहनिर्माण वित्त उद्योग हा सर्व वित्तपुरवठा व्यवसायापैकी सर्वात व्यवहार्य मानला जातो. जो स्थावर मालमत्तेद्वारे सुरक्षित आहे. सुमारे दोन दशकांपूर्वी गृहनिर्माण वित्त उद्योगात एकाच खाजगी क्षेत्रातील गृहनिर्माण वित्त कंपनीचे (एच.एफ.सी.) वर्चस्व होते. आज भारतात सुमारे 100 पेक्षा अधिक गृहनिर्माण वित्त कंपन्या आहेत. यातील बँकांच्या प्रवेशामुळे हा व्यवसाय अधिक स्पर्धात्मक झाला आहे. गृहनिर्माण वित्त उद्योगाचे नियमन नॅशनल हाऊसिंग बँक (NHB) व भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) च्या उपकंपन्यांद्वारे केले जाते. भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या माध्यमातून गृहनिर्माण वित्त क्षेत्रासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी करते.

संशोधनाची गरज (Need of the Study)

सर्वसामान्यांच्या घराचे स्वप्न साकार करण्यात आघाडीवर असलेल्या एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स कंपनीचे 2023-24 या आर्थिक वर्षातील पहिल्या तिमाहीचे निकाल आले

आहेत. त्यानुसार एप्रिल ते जून या तीन महिन्यात कंपनीच्या नफ्यात तब्बल 43% वाढ झाली आहे. गृहकर्ज देणाऱ्या अनेक वित्तीय संस्था बाजारात आहेत. मात्र एल.आय.सी. या नावाची विश्वासार्हता जमेची बाजू ठरली आहे. वाढती महागाई व व्याजदरात वाढ होऊनही मध्यमवर्ग रिअल इस्टेटमध्ये गुंतवणूक करत आहे. करोना महामारीच्या नंतर देशभरात घराची मागणी वाढली आहे. त्याचा फायदा एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्सला झाला आहे.

अभ्यासक्षेत्र (Study Area)

लातूर जिल्हा हा महाराष्ट्र राज्याच्या दक्षिणपूर्व मराठवाडा भागात वसलेला आहे. जिल्ह्यात पावसाळयात सरासरी पाऊस पडतो. संपूर्ण जिल्हा बालाघाट पठारावर वसलेला आहे. या जिल्ह्यात 10 तहसील/पंचायत समित्या, 1 महानगरपालिका, 4 नगर परिषदा, 787 ग्रामपंचायती आणि 945 महसुली गावे आहेत. लातूर जिल्ह्याचे क्षेत्रफळ 7157 चौ.कि.मी. आहे. बहुतांश लोक शेती, साखर कारखाने, डेअरी फार्म आणि इतर उद्योगावर अवंलबून आहेत. लातूर जिल्हा हा अन्नधान्य, व्यापार आणि तेल गिरण्यांसाठी प्रसिद्ध आहे. लातूर हा राज्यातील शैक्षणिकदृष्ट्या प्रगत जिल्हा आहे. अलीकडे ते शिक्षण पद्धतीसाठी ओळखले जात आहे. 'लातूर पॅटर्न' हा मराठवाडा विभागातील माध्यमिक आणि उच्च माध्यमिक शिक्षणासाठी सुवर्ण मानक म्हणून उदयास आलेला आहे. लातूर हे शैक्षणिक केंद्र म्हणून विकसित झाले आहे. जिल्हा प्रगतीत अग्रेसर असल्यामुळे ग्रामीण आणि शहरी भागात गृहनिर्माण क्षेत्र झपाट्याने वाढत आहे. यात एल.आय.सी. हाऊसिंग लिमिटेड (LICHFL) ची काय भूमिका राहिली आहे हे अभ्यासणे गरजेचे ठरते. प्रस्तुत संशोधन ग्रामीण आणि शहरी भागातील एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्सचे विविध पैलू अभ्यासण्यासाठी गरजेचे ठरणार आहे.

उद्दिष्ट्ये (Objectives)

1) भारतातील गृहनिर्माण वित्तप्रणाली आणि धोरणाचा अभ्यास करणे.

2) गृहनिर्माण वित्तीय संस्थाच्या बदलत्या भूमिकेचे विश्लेषण करणे.

3) एल.आय.सी.च्या आर्थिक स्थितीचे पुनरावलोकन करणे.

4) एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडच्या (LICHFL) शहरी लाभार्थ्यांचे मत जाणून घेणे.

5) एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडची कार्यक्षमता सुधारण्यासाठी उपाय सुचविणे.

गृहितके (Hypothesis)

1) एल.आय.सी. द्वारे केल्या जाणाऱ्या गृहकर्ज वितरणात लक्षणीय वाढ झाली आहे.

2) कर्जाची आवश्यकता आणि एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने मंजूर केलेले कर्ज यात समन्वय साधला गेला आहे.

3) एल.आय.सी. हाऊसिंग लिमिटेड (LICHFL) च्या आर्थिक स्थितीत लक्षणीय सुधारणा झाली आहे.

4) एल.आय.सी. हाऊसिंग लिमिटेडद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल लाभार्थी समाधानी आहेत.

5) एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडच्या नियमांची लाभार्थ्यांना माहिती आहे.

अभ्यासाचा कालावधी (Duration of the Study)

एल.आय.सी. ही देशातील अग्रगण्य कंपनी असून ती विविध उपक्रमांद्वारे सेवा पुरविते. गृहकर्ज ही त्यापैकी एक महत्त्वाची सेवा आहे. प्रस्तुत अभ्यासासाठी लातूर जिल्ह्याची अभ्यासक्षेत्र म्हणून निवड केली गेली असून एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड व्यवसायाचा इ.स.2013-14 ते इ.स.2022-23 या वर्षातील कार्याचा लेखाजोखा मांडण्यात येईल.

अभ्यासाचे महत्त्व (Importance of the Study)

हाऊसिंग फायनान्सचा एकूण भांडवल निर्मितीत मोठा वाटा आहे. आर्थिक आणि कल्याणकारी अशा दोन्ही पैलूंमध्ये सर्व स्तरावरील विकासासाठी महत्त्वपूर्ण आहे. गेल्या दशकाच शेवटी गृहनिर्माण क्षेत्राला महत्त्व प्राप्त झाले आहे. गृहनिर्माण वित्तीय संस्थेचे मुख्य लक्ष आहे. लातूर जिल्ह्यात घर घेण्यासाठी इच्छुक असणाऱ्या मध्यमवर्गीय लोकांमध्ये लक्षणीय वाढ झालेली दिसून येते. अशा इच्छुकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड भारतातील मुख्य वित्तीय संस्थापैकी एक गृहनिर्माण वित्तपुरवठा करण्याच्या क्रियाकलापात अग्रगण्य आहे. गृहनिर्माण क्षेत्रातील एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्समध्ये आमूलाग्र बदल घडून आलेला दिसून येतो. त्यामुळे गृहनिर्माण क्षेत्रातील योगदान अभ्यासणे महत्त्वाचे ठरते.

संशोधन पद्धती (Research Methodology)

प्रस्तुत संशोधन प्राथमिक व द्वितीयक स्रोतावर आधारित राहणार आहे.

प्राथमिक स्रोत (Primary Sources) :

प्राथमिक तथ्य संकलनासाठी लातूर जिल्ह्याचे क्षेत्रीय सर्वेक्षण करून माहिती संकलित करण्यात येईल. यासाठी प्रश्नावलीचा उपयोग करण्यात येईल. प्रश्नावलीद्वारे प्राप्त माहितीचे तक्ते व आलेखाद्वारे विश्लेषण करण्यात येईल.

द्वितीयक स्रोत (Secondary Sources) :

एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडचे वार्षिक अहवाल, अधिकृत संकेतस्थळे, गृहनिर्माण आणि हाऊसिंग फायनान्सशी संबंधित आर.बी.आय. चे अहवाल, जर्नल, शोधनिबंध, मासिके, वर्तमानपत्रे आदी दुय्यम स्रोतांचा वापर करण्यात येईल.

व्याप्ती व मर्यादा (Scope and Limitation of the Study)

व्याप्ती :

प्रस्तुत संशोधनासाठी लातूर जिल्हयाची निवड करण्यात आली असून या जिल्हयातील 10 तालुके व त्यातील एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडच्या लाभार्थ्यांचा अभ्यास ही व्याप्ती म्हणून सांगता येईल.

मर्यादा :

प्रस्तुत संशोधन एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड अभ्यासक्षेत्र म्हणून निवडलेल्या लातूर जिल्हयापुरते व इ.स.2013-14 ते इ.स.2022-23 या दहा वर्षाच्या कालावधीपुरते मर्यादित राहील.

प्रकरण मांडणी (Chapter Scheme)

प्रस्तुत संशोधन सात प्रकरणात विभागण्यात येणार असून त्यात खालील प्रकरणांचा समावेश असेल.

प्रकरण पहिले : प्रस्तावना

प्रकरण दुसरे : साहित्याचे पुनरावलोकन

प्रकरण तिसरे : लातूर जिल्हा : एक दृष्टिक्षेप

प्रकरण चौथे : गृहनिर्माण क्षेत्र आणि वित्तपुरवठा

प्रकरण पाचवे : एल.आय.सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडचे स्वरूप व कार्यपद्धती

प्रकरण सहावे : माहितीचे पृथ्थकरण व अर्थनिर्वचन

प्रकरण सातवे : निष्कर्ष व उपाययोजना

संदर्भ

1) अरविंदन के., भारतासाठी नवीन गृहनिर्माण धोरण, 1981

2) डी.सिन्हा, भारतातील गृहनिर्माण वाढ, बिर्ला इन्स्टिट्युट ऑफ सायंटिफिक संशोधन, आर्थिक संशोधन विभाग, नवी दिल्ली

3) चौरसिया बी.पी., शहरी जमीन वापर आणि नियोजन, क्लोन प्रकाशन, अलाहाबाद, 1987

4) अरोरा आय.सी., कृषी आणि संलग्न क्षेत्राचा विकास, एस. चाँद ॲन्ड कंपनी, 1976

5) अवधानी व्ही.ए., भारतातील गुंतवणूक आणि रोखे बाजार

6) लोर्ड कृष्णा, गृहनिर्माण धोरण आणि शहरी मध्यमवर्ग, व्यवहार पुस्तके, न्यु जेटी, 1978

7) गिरीअप्पा एस., भारतातील गृहनिर्माण वित्त आणि विकास, मोहित पब्लिकेशन, दिल्ली

8) दीपक पारेख, सर्व्हिसेस मार्केटिंग भारतीय अनुभव, मारियास प्रकाशन, दिल्ली, 1993

9) देवेंद्र बी. गुप्ता, सनत कौल ॲन्ड रिता पांडे, हाऊसिंग इन इंडिया अर्बन पुअर, हर अनंत पब्लिकेशन, 1993

10) फ्रान्सिस चेरुनीलम आणि ओडयार्ड हेगगेड, भारतातील गृहनिर्माण, हिमालया पब्लिकेशन हाऊस, 1987

11) www.lichousing. com

12) www.icici.com

13) www.nnb.org.in

14) www.hdfc.com

15) www.domainb.com

16) www.google.in

17) www.investor.com

18) www.propertymarketofindia.com

19) www.rbi.org.in

संशोधक
सुजितकुमार शरणाप्पा गायकवाड

मार्गदर्शक
डॉ. एम.बी. कातकडे
श्री हावगीस्वामी महाविद्यालय, उदगीर
ता.उदगीर, जि.लातूर.